

УДК 336.77

І. В. Бакушевич, к.е.н., професор,**А. В. Макогон- студентка ПК-61**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ОТП БАНК» НА РИНКУ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ УКРАЇНИ**I. V. Bakushevych, PhD, prof.,****A. V. Makogon**

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

ASSESSMENT OF THE EFFICIENCY OF OTP BANK ACTIVITIES ON THE CONSUMER LENDING MARKET OF UKRAINE

Ринок споживчого кредитування України зараз є пріоритетним для банківських установ, адже це є найпростіший шлях ознайомити клієнта із своїми послугами завдяки оформленню одного лише продукту – кредиту на споживчі товари. Економічна криза спричинила те, що бюджет середньостатистичного українця не покриває і половини потреб, особливо це стосується масштабних покупок. Покупка великої побутової техніки у кредит стала звичним явищем у мережах магазинів та на онлайн-платформах. Відповідно до цього конкуренція серед банків за отримання лідируючої позиції на цьому ринку стала більш жорсткою.

Для охоплення ринку споживчого кредитування банки обирають дві стратегії співпраці з магазинами-партнерами – заключення угод на кредитування товарів, які виконують представники магазину (брокери) та заключення угод щодо співпраці, де кредитування проводитиметься представниками банку на відповідних торгових точках магазину. Ефективним вважається другий варіант, адже в цьому випадку банк має змогу презентувати не лише кредитний продукт, але й інші свої послуги не викликаючи клієнта до відділення.

Як показало дослідження, найчастіше при оцінці ефективності діяльності банку на ринку споживчого кредитування особливу увагу приділяють показникам частки охоплення ринку, які показують кінцевий результат якісного управління. Показники ефективності доцільно поділити на дві групи: економічні/кількісні/внутрішні (показники конкурентоспроможності, розраховані на основі економічних результатів діяльності) та споживчі /якісні /зовнішні (такі, що висвітлюють результати експертних досліджень, в т.ч. фахівців, конкурентів, та опитування клієнтів).

До першої групи показників віднесемо низку наступних, які, на нашу думку, найбільш широко розкривають результати діяльності банків: відсоткові ставки по кредитах, обсяг наданих кредитів, чисельність активів банку, чиста відсоткова маржа та ліквідність. Показниками, які у достатньому обсязі висвітлюють споживчу сторону оцінки діяльності

кредитної політики (оцінка фахівців щодо рівня надання кредитних послуг банком), рейтинг за прибутковістю (оцінка ефективності діяльності для конкурентів та інвесторів), а також показник рівня обслуговування, який можна сформовано на основі відгуків клієнтів про сервіс банку.

Для оцінки ефективності управління діяльністю банку на ринку споживчого кредитування обрано 6 банків, що займають лідируючі позиції за кількістю оформлених кредитів на товари у мережах магазинів.

Серед лідерів з поміж банків, що займаються споживчим кредитуванням високе місце посідає банк АТ «ОТП Банк», що проводить свою активну діяльність на території України з 2012 року. Представників цього банку можна зустріти у таких великих мережах побутових магазинів, як «Ельдорадо», «Фокстрот», «Комфі», «Епіцентр» та інші.

Основними його конкурентами на ринку споживчого кредитування виступають «ПУМБ», «Альфа Банк», банк «Глобус», «А-Банк» та «УкрСиббанк».

Дослідження конкурентоспроможності банку виконано за допомогою методу Сааті [3], основна мета якого є оцінка альтернатив при наданні однієї з послуг. В основі методу знаходиться алгоритм попарних порівнянь за допомогою відповідних матриць.

Базою даних виступають показники діяльності банків станом на 31.12.2019.

Таблиця 1.

Результати діяльності банків у 2019 році [2]

Критерії		ОТП Банк	ПУМБ	Альфа Банк	Глобус Банк	А-Банк	УкрСиббанк
Економічні критерії	Відсоткові ставки, %	6,25	8	10,5	10	10	4,5
	Обсяг кредитів, млн. грн.	25311	32886	39200	1615	4891	21371
	Активи банку, млн. грн.	44889	55403	71590	3950	6464	53776
	Чиста відсоткова маржа, %	7,68	9,54	5,63	3,79	22,76	7,9
	Ліквідність, %	8,89	8,56	8,74	8,54	4,47	13,17
Споживчі критерії	Рейтинг кредитної політики	4,64	3,93	4,2	2,6	2,51	4,82
	Рейтинг за прибутковістю	4,45	3,9	3,85	2,99	3,17	4,62
	Рівень обслуговування	15,2	16,7	20,4	10,3	20,3	14,9

Результат нормалізації вихідних даних наведено в таблиці 2.

Таблиця 2.

Нормовані значення показників ефективності діяльності банків

Критерії	ОТП Банк	ПУМБ	Альфа Банк	Глобус Банк	А-Банк	УкрСиббанк
Відсоткові ставки	0,127	0,162	0,214	0,203	0,203	0,091
Обсяг наданих кредитів.	0,202	0,262	0,313	0,013	0,039	0,171
Активи банку	0,190	0,235	0,303	0,017	0,027	0,228
Чиста відсоткова маржа	0,134	0,167	0,098	0,066	0,397	0,138
Ліквідність	0,169	0,164	0,167	0,163	0,085	0,251
Рейтинг кредитної політики	0,204	0,173	0,185	0,115	0,111	0,212
Рейтинг за прибутковістю	0,194	0,169	0,168	0,130	0,138	0,201
Рівень обслуговування	0,155	0,170	0,209	0,105	0,208	0,183

Метод Сааті передбачає використання матриці попарних порівнянь показників на різних рівнях ієрархії[1]. Зокрема, перший рівень – оцінка груп показників між собою – економічних та споживчих, для знаходження їх ваги, що вирішуватиме, які з цих груп матимуть вирішальне значення у формуванні оцінки. Другий рівень – оцінка ваги кожного критерія у певній групі. Третій рівень – знаходження рівня кожного банку відповідно до обраного критерію серед інших досліджуваних (табл. 3).

Отримані результати по кожному порівнянні представлено за допомогою векторів, що дозволяє спростити обчислення за допомогою використання спеціального програмного забезпечення.

Останнім кроком дослідження є формування кінцевого вектора, що висвітлює рівень конкурентоспроможності кожного банку на ринку споживчого кредитування.

Для початку із векторів отриманих на 3 рівні ієрархії формують загальну матрицю показників економічних критеріїв та споживчих критеріїв. Потім їх зважують на відповідні вектори, що отримані на 2 рівні ієрархії – вектори ваги кожного критерія в групі. Отримані результати знову формують у єдину матрицю та зважують на вектор 1 ієрархії.

Отримані значення рейтингу ефективності діяльності на ринку споживчого кредитування кожного банку зобразимо на рисунку 1.

Таблиця 3.

Результати обчислень матриць попарних порівнянь

1 рівень	Критерій				Вектор					
	Споживчі критерії				0,6667					
	Економічні критерії				0,3333					
2 рівень	Економічні критерії			Вектор		Споживчі критерії			Вектор	
	Відсоткові ставки			0,227		Рейтинг кредитної політики			0,1572	
	Обсяг наданих кредитів			0,198		Рейтинг за прибутковістю			0,2487	
	Активи банку			0,227		Рівень обслуговування			0,5941	
	Чиста відсоткова маржа			0,198						
	Ліквідність			0,149						
3 рівень		Відсоткові ставки	Обсяг наданих кредитів	Активи банку	Чиста відсоткова маржа	Ліквідність	Рейтинг кредитної політики	Рейтинг за прибутковістю	Рівень обслуговування	
	ОТП Банк	0,127	0,202	0,19	0,134	0,169	0,204	0,194	0,15	
	ПУМБ	0,162	0,262	0,235	0,167	0,164	0,173	0,169	0,165	
	Альфа Банк	0,214	0,313	0,303	0,098	0,167	0,185	0,168	0,203	
	Глобус Банк	0,203	0,013	0,017	0,066	0,163	0,115	0,13	0,102	
	А-Банк	0,203	0,039	0,027	0,397	0,085	0,111	0,138	0,202	
	УкрСиббанк	0,091	0,171	0,228	0,138	0,251	0,212	0,201	0,178	

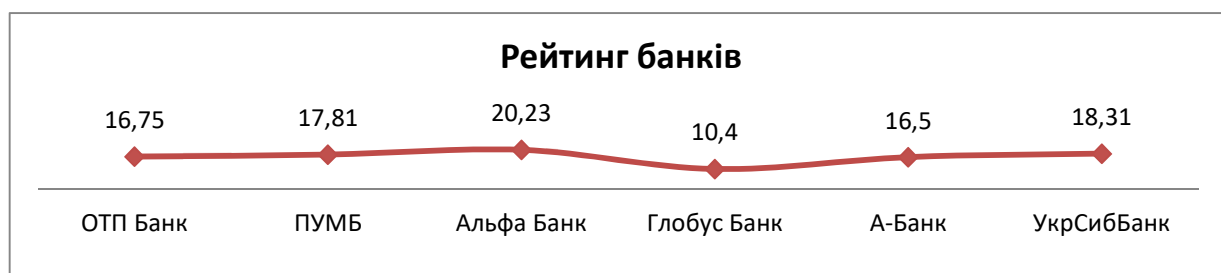


Рис. 1. Рівень ефективності діяльності банків на ринку споживчого кредитування.

За допомогою кінцевого вектору можна зробити висновки, що серед усіх досліджуваних банків, АТ «ОТП Банк» займає лише 4 місце, програючи при цьому банкам «ПУМБ», «УкрСиббанк» та «Альфа Банк». Детальний аналіз по кожному з отриманих векторів 3 рівня дозволяє отримати причини формування такого результату – відносно низька ліквідність, низький рівень обслуговування клієнтів та інші. Це свідчить про наявність проблем у управлінні діяльністю установи, а отже зниженню ефективності надання послуг. В першу чергу потрібно звернути увагу на якість обслуговування клієнтів, адже серед усіх показників саме за цим критерієм банк має майже найнижче значення. Адже ефективна робота з клієнтом є запорукою успіху в довготривалій перспективі.

Література:

1. Жаворонок А. В. Моделювання оцінки конкурентоспроможності банківських послуг / А. В. Жаворонок, О. М. Грубляк, В. Ю. Блауш // Інфраструктура ринку. - 2019. - Вип. 33. - С. 278-286.
2. Офіційний сайт Національного банку України. URL : <https://bank.gov.ua/>
3. Ткачова О.К. Метод Сааті при прийнятті управлінських рішень. Держава та регіони. Серія «Економіка та підприємництво». 2015.